

# 目次

|  |   |
|--|---|
| 「東京都における介護サービスの苦情相談白書」<br>介護保険制度創設20周年号の発行を迎えて | 1 |
|--|---|

## 特集

|                       |   |
|-----------------------|---|
| 安定的な事業運営に資するリスクマネジメント | 5 |
|-----------------------|---|

## I 介護保険制度等における苦情対応について 23

|                  |    |
|------------------|----|
| 1 介護保険制度における苦情対応 | 24 |
| 2 苦情対応の意義        | 24 |
| 3 関係機関の役割        | 24 |
| 4 苦情・相談対応の仕組み    | 26 |

## II 東京都全体における苦情の状況について 27

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 1 苦情の受付状況                          | 28 |
| (1) 概況                             | 28 |
| (2) 苦情相談者の状況                       | 30 |
| (3) 苦情の相談方法                        | 30 |
| 2 苦情分類項目別にみた状況                     | 31 |
| (1) 苦情分類項目別の状況                     | 31 |
| (2) 苦情相談窓口機関別の状況                   | 32 |
| 3 サービス提供、保険給付に関する苦情の状況             | 34 |
| (1) サービス提供、保険給付に関するサービス種類別にみた苦情の状況 | 34 |
| (2) サービス提供、保険給付に関する苦情内容別の状況        | 37 |
| (3) サービス提供、保険給付に関するサービス種類別の苦情の発生状況 | 39 |
| 4 対応状況                             | 43 |
| (1) 苦情相談窓口機関別の対応状況                 | 43 |
| (2) 苦情の分類項目別にみた対応状況                | 44 |

## III 東京都全体における主な苦情内容について 45

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 1 要介護認定                       | 46 |
| 2 保険料                         | 46 |
| 3 ケアプラン                       | 47 |
| 4 サービス供給量                     | 47 |
| 5 介護報酬                        | 48 |
| 6 その他制度上の問題                   | 48 |
| 7 行政の対応                       | 49 |
| 8 サービス提供、保険給付                 | 50 |
| (1) 居宅介護支援                    | 50 |
| (2) 訪問介護                      | 52 |
| (3) 訪問入浴介護                    | 54 |
| (4) 訪問看護・訪問リハビリテーション・居宅療養管理指導 | 56 |
| (5) 通所介護・通所リハビリテーション          | 61 |

|                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| (6) 短期入所生活介護・短期入所療養介護                 | 64         |
| (7) 特定施設入居者生活介護                       | 68         |
| (8) 福祉用具貸与・特定福祉用具販売・住宅改修費             | 70         |
| (9) 介護老人福祉施設・介護老人保健施設・介護療養型医療施設・介護医療院 | 72         |
| (10) 地域密着型サービス・介護予防サービス・総合事業サービス      | 78         |
| 9 その他（苦情分類項目別の1～8に分類されなかったもの）         | 92         |
| <b>IV 東京都全体における主な苦情事例について</b>         | <b>93</b>  |
| <b>V 国保連の苦情・相談受付状況について</b>            | <b>133</b> |
| 1 苦情・相談に対応する体制等                       | 134        |
| 2 令和元年度介護サービスの苦情・相談の受付状況              | 135        |
| 3 令和元年度苦情申立ての受付状況                     | 140        |
| 4 指導助言後の改善状況確認調査結果                    | 145        |
| <b>VI 国保連の苦情対応事例について</b>              | <b>151</b> |
| <b>VII サービス提供上の留意点と苦情対応のポイント</b>      | <b>179</b> |
| 1 共通する苦情の要因                           | 180        |
| 2 介護サービス種類別の留意点                       | 187        |
| <b>VIII 資料等</b>                       | <b>197</b> |
| 1 高齢者介護に関するデータ等                       | 198        |
| 2 東京都における苦情に関するデータ等                   | 207        |
| 3 国保連の保険者・事業者支援活動                     | 231        |